



UNIVERSIDAD DE CUENCA



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL SOCIO DE LA
OFICINA PRINCIPAL DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO JARDÍN AZUAYO” PERÍODO 2013.**

**TESIS PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL.**

AUTORAS:

ERIKA MARIA PAREDES QUEZADA

MARIA FABIOLA ROMERO CARPIO

TUTOR:

ING. SAÚL FERNANDO PESANTEZ VICUÑA.

CUENCA, MAYO DE 2013.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.

Fabiola Romero C.



RESUMEN

El presente estudio aporta un análisis para la evaluación del nivel de servicio y atención al Socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, en donde se realiza un estudio exploratorio y una entrevista para el diagnóstico de la situación actual del Departamento de Servicios Cooperativos y las relaciones intrapersonales existentes en este departamento. A continuación se realiza un estudio de mercados para identificar cual es la percepción que tienen los Socios y Usuarios sobre el nivel de Servicio y Atención que reciben en la institución. Luego de ejecutada la investigación de mercados se identifican las posibles fallas que tiene la Cooperativa por medio de un análisis de Servucción de las áreas del Departamento, en las que el Socio no se siente del todo satisfecho. Finalmente se elabora una propuesta de mejora para la Oficina Cuenca Centro, con lo cual se puede elevar el nivel de servicio y atención a Socios y Usuarios.

Palabras claves: Evaluación, estudio exploratorio, estudio de mercado, percepción, servucción, propuesta.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



ABSTRACT

This study provides an analysis to assess the level of service and attention to Partner in Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, where they performed an exploratory study and an interview for the diagnosis of the current situation and Cooperative Services Department intrapersonal relationships existing in this department. This is followed by a marketing study to identify which is the perception of the Partners and Users on the level of service and care they receive at the institution. After market research executed identify possible faults having the Cooperative through Servuction analysis of the areas of the Department, in which the Member does not feel quite satisfied. Finally, a proposal of improvement for Central Cuenca Office, which can raise the level of service and attention to Partners and Users.

Keywords: Evaluation, exploratory study, market study, perception, servuction, proposal.



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I.....	15
1. ANTECEDENTES.....	15
1.1. Antecedentes Históricos.....	15
1.2. Planificación Estratégica.....	15
<input type="checkbox"/> Misión.....	15
<input type="checkbox"/> Visión.....	16
<input type="checkbox"/> Valores.....	16
1.3. Estructura Organizacional.....	17
1.4. Cultura de la Organización.....	18
1.5. Áreas del Departamento de Servicios Cooperativos:.....	19
1.6. Servicios que ofrece:.....	19
<input type="checkbox"/> El ahorro.....	19
<input type="checkbox"/> @ Toda hora.....	20
<input type="checkbox"/> Pagos.....	21
<input type="checkbox"/> Facilidades.....	22
<input type="checkbox"/> Cobros.....	22
<input type="checkbox"/> Solidarios.....	22
<input type="checkbox"/> Crédito.....	22
CAPÍTULO II.....	24
2. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL SOCIO EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO.....	24
2.1. Estudio exploratorio de las relaciones entre empleados en áreas de servicio y atención al Socio.....	24
2.2. Diagnóstico del Departamento de Servicios Cooperativos.....	25
CAPÍTULO III.....	27
3. DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS SOCIOS.....	27
3.1. Definición de la problematización y objetivos de la investigación de mercados.....	27
3.1.1. Problematización de la investigación de mercados.....	27

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



3.1.2. Objetivo general:	27
3.1.1.1. Objetivos específicos:.....	27
3.2. Recolección de la información de los Socios.....	28
3.2.1. Definición del tamaño de muestra y estructuración de la encuesta.	28
3.3. Tabulación de los datos.	29
3.3.1. Análisis de los resultados obtenidos.....	29
3.4. Conclusiones de la investigación.....	38
3.5. Recomendaciones de la investigación.	39
CAPITULO IV	40
4. ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL SOCIO.	40
4.1. Elaboración del informe de la situación de las relaciones interpersonales entre empleados.	40
4.2. Elaboración del informe de la situación del nivel de satisfacción del Socio.	40
4.3. Elaboración de una propuesta de mejora.	41
4.3.1. Sistema de Servicio/Servucción	45
4.3.2. Propuesta.....	49
CAPITULO V.....	51
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
5.1. Conclusiones:	51
5.2. Recomendaciones:	52
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS.....	55
Anexo 1. ENCUESTA.....	56
Anexo 2. TABULACIÓN DE LA ENCUESTA.	59
DISEÑO DE TESIS.....	64

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estructura organizacional de la COAC Jardín Azuayo	17
Gráfico 2. Género.....	29
Gráfico 3. ¿Usted es Socio(a) de esta Institución?	30
Gráfico 4. ¿Si su respuesta es afirmativa, que tiempo es Socio?	30
Gráfico 5. ¿Por favor marque con una X donde fue atendido?	31
Gráfico 6. ¿Su edad esta entre?	31
Gráfico 7. ¿Con que frecuencia Ud. Visita la COAC JA?	32
Gráfico 8. ¿Cómo le pareció el servicio y atención que recibió?	32
Gráfico 9. ¿El tiempo de espera para que le atiendan fue?	33
Gráfico 10. ¿Cuándo usted recibe el servicio los empleados saludan?	33
Gráfico 11. En el área de Caja.	34
Gráfico 12. En el área de Crédito.	35
Gráfico 13. En el área de Información.	36
Gráfico 14. En el área del Balcón de Servicios.	37
Gráfico 15. ¿Le gustaría que mejore el servicio recibido?	38

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Área de Cajas	45
Tabla 2. Área Crédito	47
Tabla 3. Área de Balcón de Servicios	48

INDICE DE ANEXOS.

Anexo 1. ENCUESTA.....	56
Anexo 2. TABULACIÓN DE LA ENCUESTA.	59

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



Yo, Erika María Paredes Quezada, autor de la tesis “Evaluación del Servicio y Atención al socio de la oficina principal de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito JARDÍN AZUAYO” período 2013”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 17 de Mayo de 2013.

Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser "Erika P.", sobre una línea horizontal.

Erika María Paredes Quezada

CI. 010502018 4



Yo, María Fabiola Romero Carpio, autor de la tesis “Evaluación del Servicio y Atención al socio de la oficina principal de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito JARDÍN AZUAYO” período 2013”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 17 de Mayo de 2013.

María Fabiola Romero Carpio

CI. 010651481 3

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Erika María Paredes Quezada, autor de la tesis “Evaluación del Servicio y Atención al socio de la oficina principal de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito JARDÍN AZUAYO” período 2013”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera Comercial. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 17 de Mayo de 2013.

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir "Erika P.".

Erika María Paredes Quezada

CI. 010502018 4

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, María Fabiola Romero Carpio, autor de la tesis “Evaluación del Servicio y Atención al socio de la oficina principal de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito JARDÍN AZUAYO” período 2013”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera Comercial. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 17 de Mayo de 2013.

María Fabiola Romero Carpio

CI. 010651481 3



DEDICATORIA

A mis padres por haberme llenado de amor y apoyarme incondicionalmente en todo momento, por enseñarme que nada es imposible en la vida, por sus ejemplos de perseverancia y constancia que me han infundido para ser una persona de bien.

A mis hermanas por llenar mi vida de alegría y a todos quienes me apoyaron para concluir este trabajo.

Erika Paredes.



DEDICATORIA

A mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera.

A mis padres, por las enseñanzas, confianza y su apoyo brindado en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida estudiantil.

A mis hermanos y esposo, quienes con su ayuda incondicional han sido mi apoyo y aliento en los momentos difíciles.

Fabiola Romero.



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros padres quienes nos han guiado durante toda nuestra vida, a los queridos maestros que no solo nos brindaron conocimientos académicos sino a ser buenos seres humanos, a nuestro director de tesis quien nos ayudó a realizar este trabajo, a los buenos amigos, y en general a todos los que nos apoyaron durante estos años de carrera universitaria.

Erika Paredes

Fabiola Romero



INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la evaluación del Servicio y Atención al Socio brindado en la COAC Jardín Azuayo, oficina Cuenca Centro, periodo 2013, se entiende por servicio y la atención a un conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrece para satisfacer las necesidades de Socios o Usuarios.

Este estudio se realizó empezando con una investigación exploratoria a los encargados del Área de Servicios Cooperativos de la Institución, con esto se estructuró la encuesta usando un muestreo probabilístico y Aleatorio Simple, con el método sistemático.

En el levantamiento de la investigación de mercado se realizaron 380 encuestas a los Socios y Usuarios de la Institución, en donde se recogió información importante para realizar una propuesta de mejora, la evaluación recoge información sobre lo que el Socio percibe en función del servicio recibido, e identifica los puntos deficientes para mejorarlos en base a una propuesta, las principales razones de estas deficiencias son: la falta de capacitación a los empleados en cuanto a la prestación del servicio de calidad que se ve reflejado en el servicio que brindan.

Este trabajo de tesis recoge importantes aspectos sobre el nivel de Servicio y Atención que reciben los Socios actualmente en la COAC JA, de la misma manera se presenta un análisis de la satisfacción y percepción de los Socios al ser atendidos y una propuesta para mejorar el servicio y la atención brindada para ser más competitivos en este mercado cambiante.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



CAPÍTULO I

1. ANTECEDENTES

1.1. Antecedentes Históricos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo nació en Paute en febrero de 1996, en el contexto de la reconstrucción del cantón Paute, luego de los daños causados por el desastre de La Josefina (1993). La Cooperativa inició sus actividades con ciento veinte socios fundadores, personas comprometidas y convencidas de que la organización y el trabajo conjunto son la solución ante la crisis.

La reconstrucción fue una oportunidad para plantear un nuevo estilo de desarrollo con una base en la comunidad que permita mejorar sus formas de producir, se potencie sus capacidades, transforme el ahorro local y extra local en créditos que dinamicen las condiciones de vida del Socio(a) y su entorno.

Jardín Azuayo trabaja de manera sostenible y solvente, generando nuevos actores sociales con conciencia ciudadana, solidaria y global, profundizando la confianza, apoyada en sus directivas locales, que permiten consolidarse como una institución propia en cada lugar en el que está presente.

En la actualidad la Cooperativa se ha extendido hacia la Costa, Sierra y Oriente distribuidos en 31 oficinas y ventanillas, y más de 231.000 socios.

1.2. Planificación Estratégica

- **Misión**

Fomentamos el desarrollo de una Cultura Cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de Cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollando productos y servicios sociales y financieros acordes a la demanda con tecnología

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



adecuada, cobertura nacional e internacional, que permitan darle circulación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre socios y entre regiones.

- **Visión**

Somos una sociedad de personas con cultura cooperativa que buscamos nuestro buen vivir, el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del Cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad, integrando pueblos y culturas.

- **Valores**

- ✓ **Transparencia.-** Mostrarnos como somos sin reservas. Hace relación a la Ética, entendido como la lógica de lo racional, la actuación con la verdad, en cuyo fortalecimiento es importante la socialización de la información y la capacitación.
- ✓ **Honestidad.-** Claridad, transparencia, cumplimiento. Expresado a través de la realización del trabajo diario, que se realiza con absoluta claridad para ayudar al crecimiento de quienes lo reciben y también de quienes lo generan.
- ✓ **Compromiso.-** Apropiarnos de las responsabilidades adquiridas. Exige fortalecer la gobernabilidad, entendida como la capacidad y compromiso de los consejos directivos por enfrentar los cambios y generar condiciones para el cumplimiento del presente plan estratégico. Sin duda que elevar la convicción y compromiso, es un proceso continuo de mejoramiento, en ello juega un rol importante la capacitación y los sistemas de comunicación como herramientas que generan implicación social, pues sin ello, toda programación será una propuesta cargada de buena voluntad social.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



- ✓ **Responsabilidad.-** Cumplir oportunamente con nuestros deberes y derechos. Expresada a través del trabajo en equipo (directivos, empleados, gerencia, socios) que en conjunto buscan tomar y ejercer las mejores decisiones para brindar servicios eficientes, con calidad, que le permitan a los socios mejorar su futuro.
- ✓ **Confianza.-** La Confianza, se relaciona con la seguridad que tienen los socios en sus ahorros, de ser parte, propietario, socio de la cooperativa. De pertenecer y contribuir a que la cooperativa tenga buen desempeño nivel financiero y social.
- ✓ **Fidelidad.-** Sentido de pertenencia, lealtad, compromiso, confianza, conoce, apropiación, consecuente con objetivos institucionales.
- ✓ **Democracia.-** Se relaciona con la equidad, encierra el hecho de democratizar los servicios financieros, que estos sean accesibles para todos respetando e integrando pueblos y culturas. Evoca la participación colectiva. Buscando el bienestar de la mayoría.
- ✓ **Respeto al medio ambiente.-** En sintonía con una nueva conciencia planetaria, integrados a una comunidad de vida, responsables con el cuidado de nuestra casa común.

1.3. Estructura Organizacional

El siguiente gráfico representa la estructura social de la cooperativa.

Gráfico 1: Estructura organizacional de la COAC Jardín Azuayo

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

1.4. Cultura de la Organización.

- ✓ El Socio es el centro de la Organización.
- ✓ Objetivo central de la Cooperativa es el buen vivir de los Socios y sus comunidades, para ello presta servicios sociales y financieros.
- ✓ La Cooperativa no se orienta por la rentabilidad sino por la cobertura de costos.
- ✓ Sociedad de personas que basa su trabajo en la confianza.
- ✓ La unidad de trabajo predominante es el equipo que es, en sí mismo, un elemento de integración.
- ✓ Procesos y recursos se adaptan constantemente para responder a la demanda y mantener un óptimo nivel de innovación.
- ✓ La Cooperativa busca de manera sostenida mejorar la eficiencia y calidad de los servicios y la satisfacción de los Socios.
- ✓ La tecnología se adapta a los procesos y a los servicios que presta.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



- ✓ La división de responsabilidades responde al reconocimiento de las necesidades sociales y financieras del Socio en su localidad.
- ✓ Las personas asumen responsabilidades completas, no sólo tareas.
- ✓ La Cooperativa promueve el desarrollo personal y profesional de quienes trabajan en ella.¹

1.5. Áreas del Departamento de Servicios Cooperativos:

- Información
- Balcón de Servicios
- Cajas
- Crédito

1.6. Servicios que ofrece²:

- **El ahorro.**
 - **Fondos Administrados.-** Es un producto de Captación de ahorros de la Cooperativa orientado a Entidades Financistas, para la concesión de créditos a beneficiarios definidos por éste.
 - **Ahorros a la Vista.-** Son ahorros registrados en un estado de cuenta y tiene como característica principal la disponibilidad inmediata. Son exigibles mediante la presentación de una libreta de ahorros u otros mecanismos de pago o registro.
 - **Mi alcancía Segura.-** Es un ahorro programado que consiste en hacer depósitos fijos de dinero en forma periódica por un plazo definido de mínimo un año, luego del cual podrá disponer el socio para alcanzar un objetivo sea para vehículo, vivienda, empresa, educación, jubilación, salud, vacaciones, etc.

¹<http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/363/File/pdfs/SUBSITIO%20FIDA/ENFOQUES%20Y%20EXPERIENCIAS%20DEL%20DESARROLLO%20RURAL/Cooperativa%20Jardin%20Azuayo.pdf>

² <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/index.php/nuestros-servicios>

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



Los tipos de ahorro son:

- a. Mi Pequeña Alcancía Segura.- Es cuando el tiempo de ahorro es de mínimo un año hasta cinco años.
- b. Mi Gran Alcancía Segura.- Es cuando el tiempo de ahorro es mayor a cinco años.
- **El Certificado de Depósito.-** Es un ahorro a plazos fijos de mínimo un mes, ganan tasas de interés mayores a las de ahorros a la vista según el tiempo de ahorro, mientras más largo el tiempo más alta la tasa. Este ahorro está respaldado por un documento valor emitido por la Cooperativa que puede ser cedido por el Socio a otra persona sea natural o jurídica sin necesidad de ser Socio de la Cooperativa.

Si el Socio desea anticipar el vencimiento del certificado de depósito total o parcialmente, podrá realizarse con la entrega de un crédito ordinario bajo las siguientes condiciones:

- El valor del crédito, será por el valor de certificado de depósito o el valor parcial que solicita.
 - Una sola cuota de pago.
 - El vencimiento del crédito debe ser la misma fecha de vencimiento del certificado de depósito.
 - La garantía lo constituye el certificado de depósito.
- **@ Toda hora.**
 - **JATarjeta.-** Es el servicio de retiro de dinero y consultas de saldos mediante tarjeta de débito en cajeros de la Cooperativa, de cooperativas miembros de RTC, del Banco de Guayaquil y de BANRED. Para este servicio, la Cooperativa entregará al Socio una

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



tarjeta plástica intransferible, para uso electrónico exclusivamente personal (en adelante tarjeta), la misma que será utilizada según instrucciones de la Cooperativa y bajo estricta responsabilidad del Socio. Las transacciones que con ella se realicen serán registradas en la correspondiente cuenta del Socio.

La Cooperativa, a petición del Socio, podrá emitir tarjetas adicionales a nombre de terceros. Si así fuese, el Socio será responsable del uso que los tarjeta-habientes adicionales hagan de las mismas, quienes al momento de utilizar los servicios de la tarjeta aceptan la responsabilidad solidaria con el Socio. El valor máximo de retiro por socio diariamente es de 200 dólares.³

- **JAWeb.-** El Socio a través de la página Web de la Cooperativa www.jardinazuayo.fin.ec podrá acceder a:

- Consultas
- Transacciones
- Servicios
- Consultas
- Preferencias
- Beneficios para el Socio
- Requisitos

- **Pagos.**

- Cobro del SOAT
- Convenio Local de Recaudación
- Matriculación Vehicular
- Recaudación de Movistar
- Recaudaciones CNT

³ <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/index.php/panel-toda-hora/jatarjeta>

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



- Recaudaciones EERCS
- Recaudaciones RISE
- **Facilidades.**
 - **Ventanillas Compartidas.-** Es un producto que integra a Cooperativas de Ahorro y Crédito nacionales miembros de la RED. A través de esta red los Socios de las Cooperativas pueden realizar las siguientes transacciones:
 - Depósitos
 - RetirosCon este servicio las Cooperativas tenemos cobertura a nivel nacional.
De acuerdo a las políticas operativas de RTC los montos permitidos para realizar transacciones son:
 - Retiros hasta \$4.000
 - Depósitos hasta \$10.000
- **Cobros.**
 - Bono de Desarrollo Humano
 - SPI (Servicios de Pagos)
 - Transferencias Bancarias
- **Solidarios.**
 - Acreditaciones del IESS
 - Fondo Mortuario
 - Seguro de Desgravamen
- **Crédito.**
 - Crédito Bando del Migrante
 - Crédito de Desarrollo

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



- Crédito de Desarrollo PYMES
- Crédito de Vivienda
- Crédito Emergente
- Crédito Ordinario
- Crédito sin Ahorro

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL SOCIO EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO.

2.1. Estudio exploratorio de las relaciones entre empleados en áreas de servicio y atención al Socio.

En este estudio se entrevistó al Coordinador del Área de Servicios Ing. Raúl Auquilla, quien está a cargo del Área de Servicio y Atención al Socio, en la entrevista realizada las preguntas que se utilizaron fueron las siguientes:

¿Cuáles son las áreas que pertenecen a servicios cooperativos?

¿Qué funciones realiza cada área?

¿Cuál es el horario de trabajo?

¿Cuántas personas integran cada área?

¿Cómo son las relaciones laborales entre los empleados?

De esta investigación exploratoria pudimos obtener un diagnóstico donde el Ingeniero Auquilla nos explicó que en este Departamento se cuenta con un buen ambiente de trabajo, existen buenas relaciones interpersonales, no hay ningún tipo de malas actitudes ni enemistades entre compañeros de trabajo, además todos están capacitados para realizar las diferentes funciones del departamento, por lo cual si algún compañero se ausenta por diversas causas cualquiera del Departamento lo puede reemplazar teniendo una actitud positiva y de compañerismo.

Aparte del estudio exploratorio se realizó una observación del comportamiento de los empleados en la cual pudimos corroborar que a simple vista existen buenas relaciones entre compañeros de trabajo.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.

Fabiola Romero C.



2.2. Diagnóstico del Departamento de Servicios Cooperativos.

La cooperativa Jardín Azuayo actualmente funciona en el siguiente horario: de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm y el día sábado hasta el mediodía.

Cuenta con el departamento de Servicios Corporativos, dirigido por la Economista Nelly Molina y el Economista Juan Carlos Urgilés, el cual se encarga de coordinar y manejar todo lo concerniente al servicio y la atención al Socio, este departamento se encuentra dividido en cuatro áreas las cuales son:

- Información
- Balcón de Servicios
- Cajas
- Crédito

El **área de Información** está conformada por dos personas, y se encarga de brindar ayuda a los Socios en todo lo que necesiten saber, ya sea dando a conocer la ubicación de las diferentes áreas de la Cooperativa o realizando la impresión de retenciones, llenado de papeletas, confirmación para el cumplimiento de cuentas aperturadas, entre otras.

El **Área del Balcón de Servicios** está conformado por cinco personas y un coordinador, dentro de las funciones que realiza esta Área están: Servicio al Socio, apertura de cuentas, giros de cheques, emisión de tarjetas de débito, claves de internet, reclamos, etc.

El **Área de cajas** está conformada por siete personas, teniendo una caja particular para personas especiales, ésta área se encarga de lo relacionado con depósitos, retiros, pagos de SOAT, bono, matriculación, pagos de giros y entre otras.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



El **Área crédito** está conformado por cuatro personas, encargadas de la revisión de la documentación, llenado de solicitudes, envíos al comité, aprobación de créditos basados en el comité.

Todas las Áreas de Servicio y Atención al Socio están ubicadas en la planta baja de la Institución, a excepción del Área de Crédito, la cual está ubicada en el segundo piso del edificio a mano derecha.

No obstante dentro del Departamento de Servicios Cooperativos se pudo observar que existe un desconocimiento de la situación actual en cuanto al nivel de satisfacción y percepción que tienen los Socios.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



CAPITULO III

3. DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS SOCIOS.

3.1. Definición de la problematización y objetivos de la investigación de mercados.

3.1.1. Problematización de la investigación de mercados.

El Departamento de Servicios Cooperativos tiene desconocimiento de la situación actual en cuanto al nivel de satisfacción y percepción que tienen los Socios, por ende si la Cooperativa no tuviera este desconocimiento podría tomar medidas y decisiones para trabajar en los puntos débiles y lograr otorgar un servicio eficiente mejorando la satisfacción, fidelización y captación de nuevos Socios.

3.1.2. Objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción de los Socios con respecto a la atención y servicio que reciben por parte del personal de la COAC JA y cuál es la percepción de los mismos.

3.1.1.1. Objetivos específicos:

- Evaluar como califican los usuarios el servicio y atención recibida.
- Determinar los usos que le da el Socio a la Cooperativa.
- Determinar la apreciación que tiene el Socio con el trato que le dan en la Cooperativa.
- Establecer la percepción que tiene el Socio con el tiempo del trámite.

Metodología

- Se aplica la investigación concluyente, tipo descriptiva.

Población Objetivo (Socios):

- Hombres y mujeres que visitan la cooperativa Jardín Azuayo correspondientes a la oficina principal de Cuenca.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



Herramientas A Utilizar:

- Entrevista a funcionarios de la Cooperativa.
- Encuesta a los Socios y personas que visitan la Cooperativa.

Muestra y Precisión De Resultados:

- La muestra aplicada es de 380 encuestas a Socios y Usuarios de la COAC JA.

Fecha De Trabajo De Campo:

- Abril 2013 (tercera semana).

Tipo De Muestreo.

Para la realización de este estudio se utilizará un Muestreo probabilístico, tipo Aleatorio Simple, utilizando un método sistemático en donde se encuestará a cada tres Socios que salgan de la Cooperativa, esto se realizará durante algunos días hasta que se complete el número de la muestra.

3.2. Recolección de la información de los Socios.

3.2.1. Definición del tamaño de muestra y estructuración de la encuesta.

Para el tamaño de la muestra se considera como tipo de población Finita.

La fórmula para el cálculo de la muestra para poblaciones finitas es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * N - 1 + Z^2 * p * q}$$

El Método Para La Toma Del Elemento Muestral Fue El Sistemático.

En donde se considera los siguientes datos:

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.

- **N** = (Total de la población) 31.788 personas.
- **Z²** = 1,96² (si la seguridad es del 95%)
- **p** = (Proporción esperada) En este caso 50%
- **q** = 1 – 0,50 (en este caso 50%)
- **d** = (margen de error) 5%.

$$n = \frac{31788 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * 31788 - 1 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 379,58$$

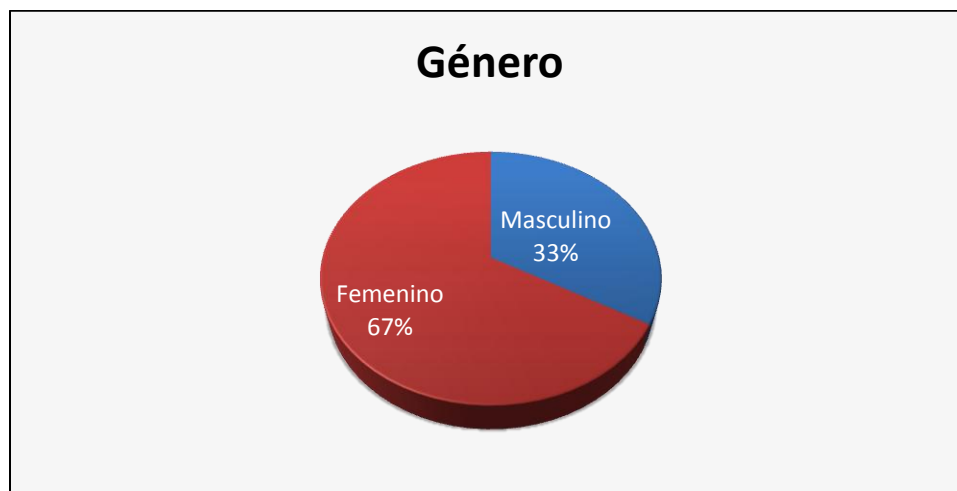
$$n = 380 \text{ personas}$$

3.3. Tabulación de los datos.

3.3.1. Análisis de los resultados obtenidos.

De las encuestas realizadas a los Socios y Usuarios de la Cooperativa se obtuvo los siguientes resultados y análisis:

Gráfico 2. Género.

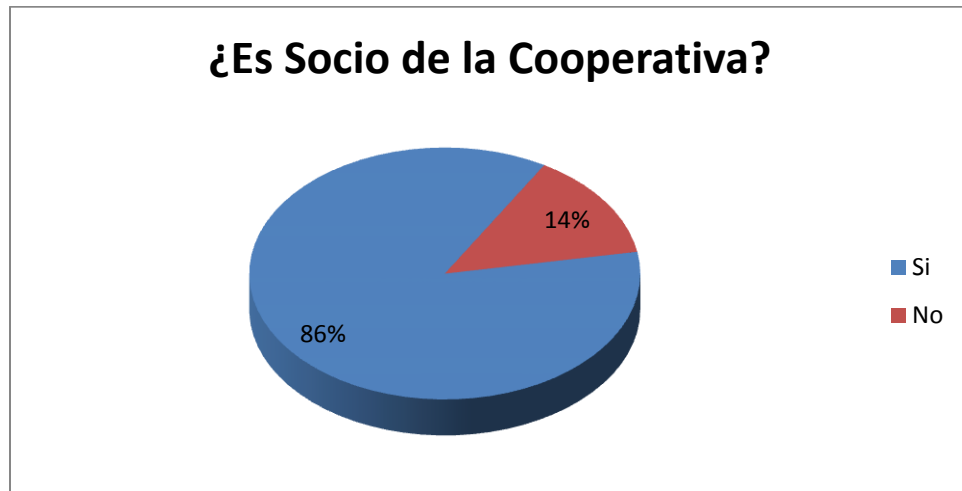


Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.
Autor: Autores de la tesina.

El 67% de la población encuestada son mujeres, y un 33% restante son hombres.

AUTORAS:

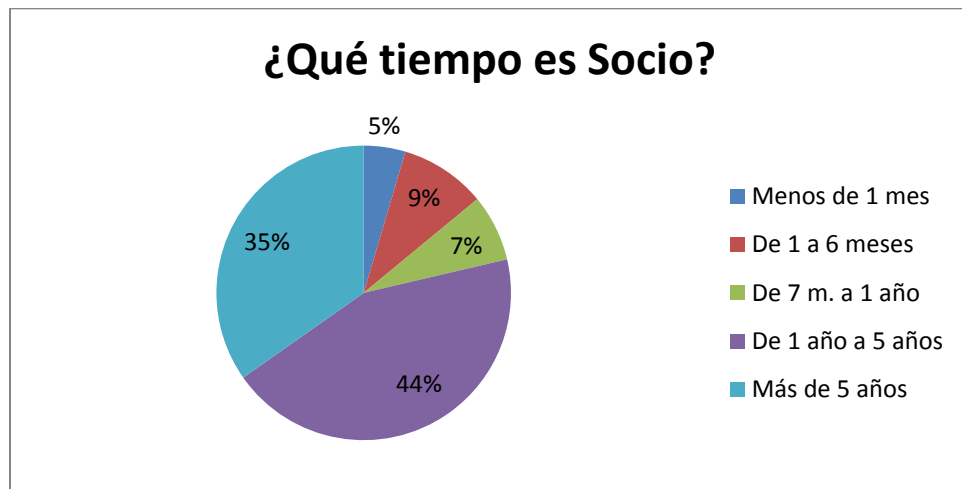
Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.

Gráfico 3. ¿Usted es Socio(a) de esta Institución?

Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

Autor: Autores de la tesina.

El 86% de personas que visitan la Cooperativa son Socios, el 14% restante no, pero utilizan los servicios que la Cooperativa Jardín Azuayo como: pago del bono solidario, giros, transferencias, pagos de familiares, retiros, etc.

Gráfico 4. ¿Si su respuesta es afirmativa, que tiempo es Socio?

Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

Autor: Autores de la tesina.

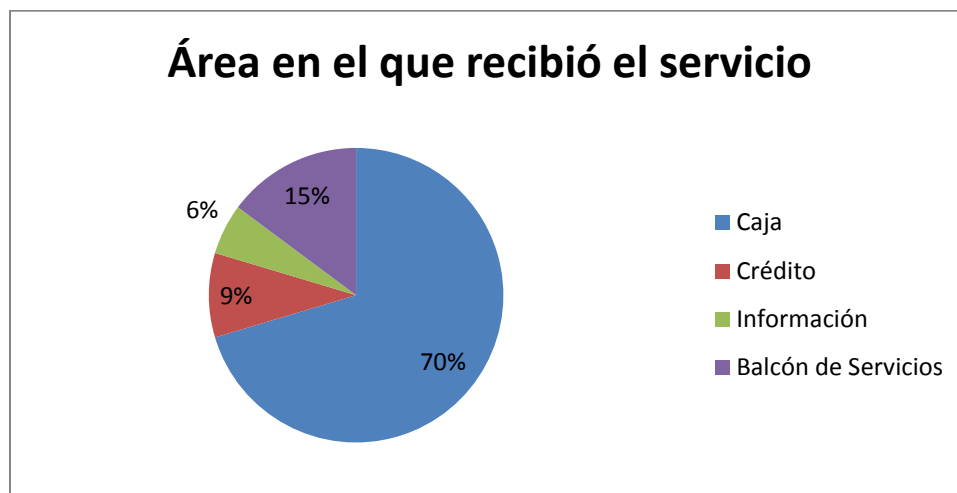
El 79% de personas son Socios desde un tiempo mayor a los 5 años, no obstante un 21% restante de Socios ingresaron hace menos de un año aproximadamente.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.

Fabiola Romero C.

Gráfico 5. ¿Por favor marque con una X donde fue atendido?

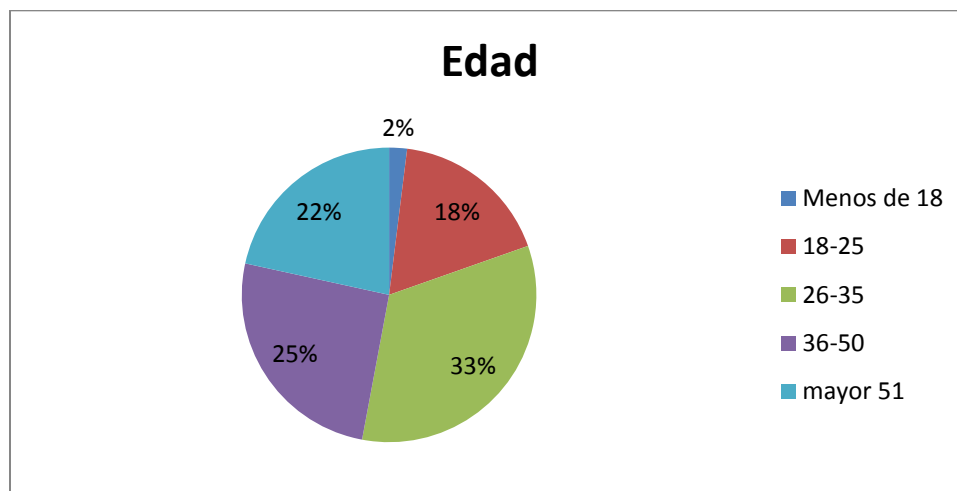


Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

Autor: Autores de la tesina.

El 70% de encuestados, recibieron el servicio en el Área de Caja, seguidos por un 15% que fueron al Área de Balcón de Servicios, y un 15% restante fue a Información y Crédito.

Gráfico 6. ¿Su edad esta entre?



Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

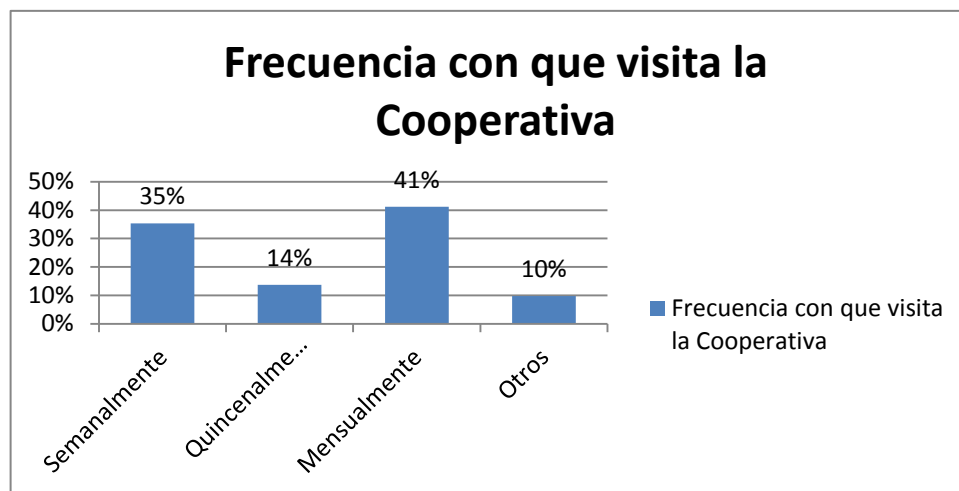
Autor: Autores de la tesina.

El 58% de personas que visitan la Institución tienen una edad entre los 26 a 50 años de edad, y un 42% con edades hasta los 25 años y mayores de 50.

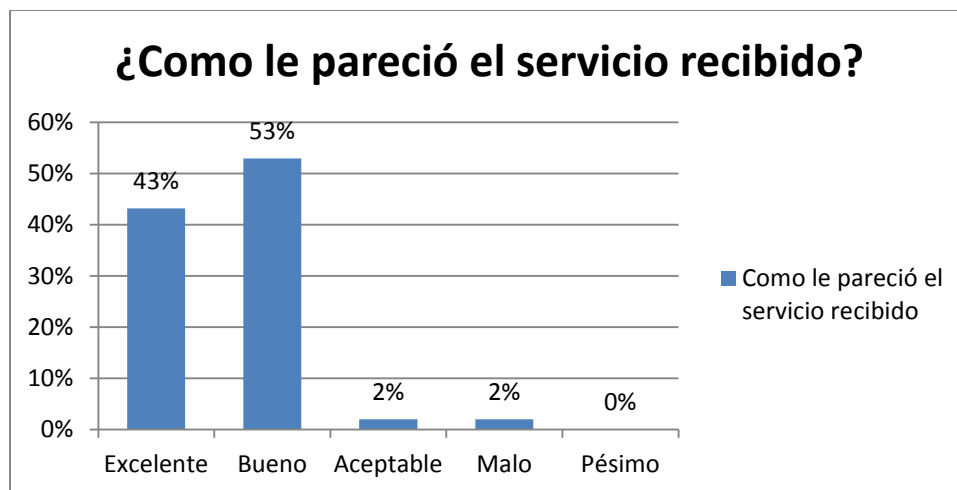
AUTORAS:

Erika Paredes Q.

Fabiola Romero C.

Gráfico 7. ¿Con que frecuencia Ud. Visita la COAC JA?**Fuente:** Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.**Autor:** Autores de la tesina.

Un 41% de Socios y Usuarios, visitan la cooperativa mensualmente, el 35% realiza visitas cada semana y quince días; y el resto en otros.

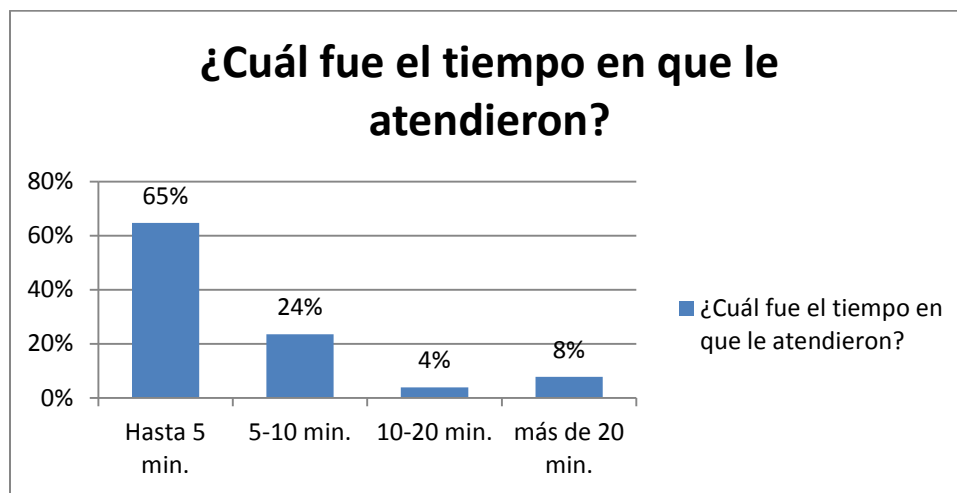
Gráfico 8. ¿Cómo le pareció el servicio y atención que recibió?**Fuente:** Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.**Autor:** Autores de la tesina.

Para un 96% de personas encuestadas el servicio recibido fue calificado como bueno y excelente, un 4% lo califico como aceptable y malo.

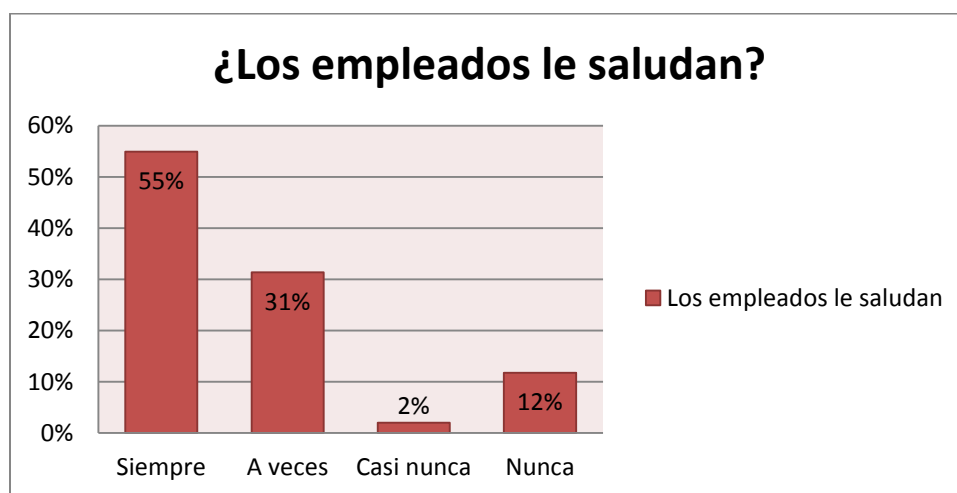
AUTORAS:

Erika Paredes Q.

Fabiola Romero C.

Gráfico 9. ¿El tiempo de espera para que le atiendan fue?**Fuente:** Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.**Autor:** Autores de la tesina.

Aproximadamente a un 89% de personas las atendieron en un tiempo de cinco a diez minutos, y a un 12% en un tiempo de 10 a 20 minutos.

Gráfico 10. ¿Cuándo usted recibe el servicio los empleados saludan?**Fuente:** Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.**Autor:** Autores de la tesina.**AUTORAS:**

Erika Paredes Q.

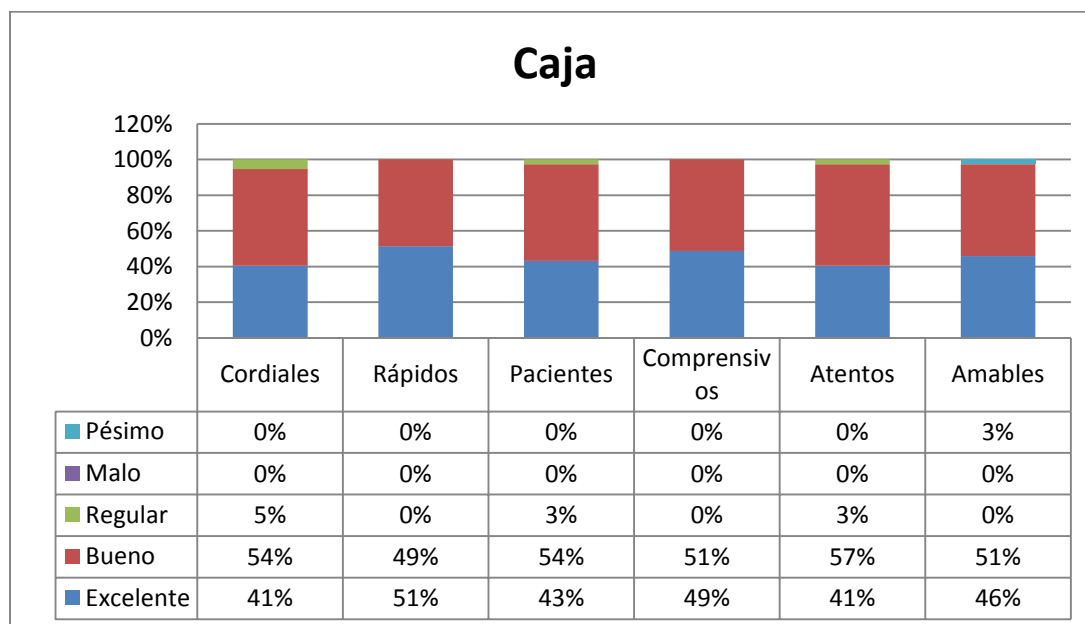
Fabiola Romero C.

Para un 55% de personas los empleados siempre y/o a veces los empleados saludan, y un 14% respondió que nunca o casi nunca lo hacen.

Señale como fue atendido, en una escala de:

Excelente, bueno, regular, malo y pésimo, en las siguientes cualidades del personal.

Gráfico 11. En el área de Caja.



Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

Autor: Autores de la tesina.

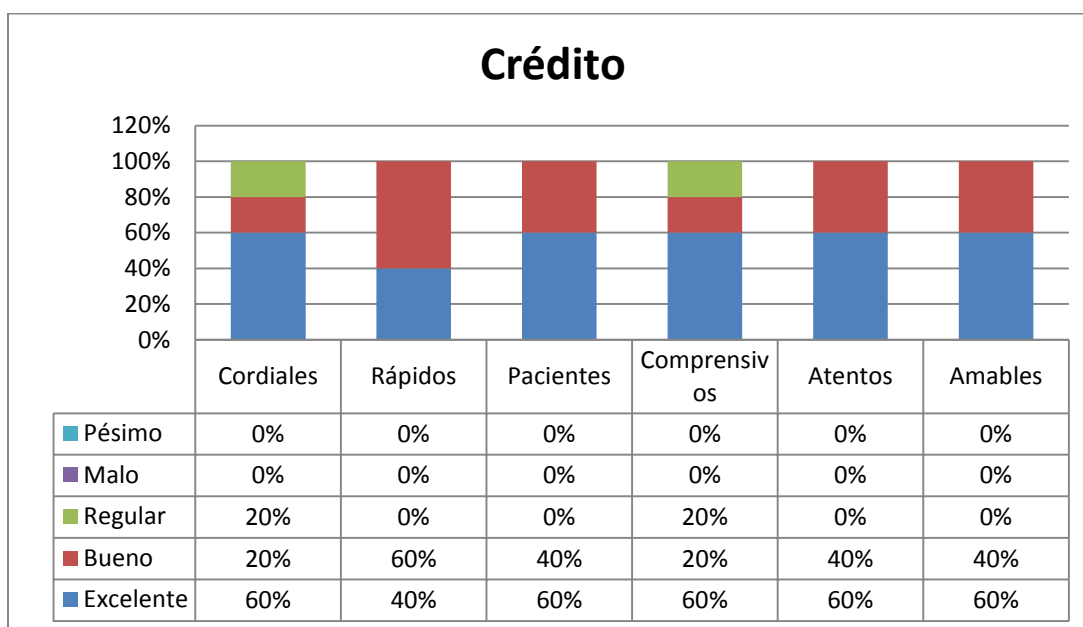
- La cordialidad de los empleados fue calificada por los Socios y Usuarios en un 95% como buena y excelente, y un porcentaje 5% respondió como regular.
- En rapidez el 51% de los Socios y Usuarios califican como excelente y el 49% como bueno.
- Para un 54% de personas encuestadas el nivel de paciencia de los empleados es bueno y un 43% respondió que es excelente, pero un 3% lo calificó como regular.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.

- En comprensivos el 49% califican como excelente y el 51% como buenos. Se puede decir que en Caja los empleados son comprensivos.
- El 57% de personas encuestadas dijeron que los empleados fueron atentos, calificándolos como bueno, por otro lado un 41% dijo que fueron muy atentos al darles la calificación de excelente, pero un 3% dijo que los califica como regular, es decir no fueron muy atentos.
- El 51% de las personas dijeron que los empleados fueron amables dando una calificación de bueno, un 46% dijeron que la amabilidad fue excelente pero un 3% calificó la amabilidad como pésima.

Gráfico 12. En el área de Crédito.



Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

Autor: Autores de la tesina.

- El 60% de personas califican la cordialidad de los empleados de crédito como excelente, un 20% como bueno y finalmente para un 20% les pareció regular.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.

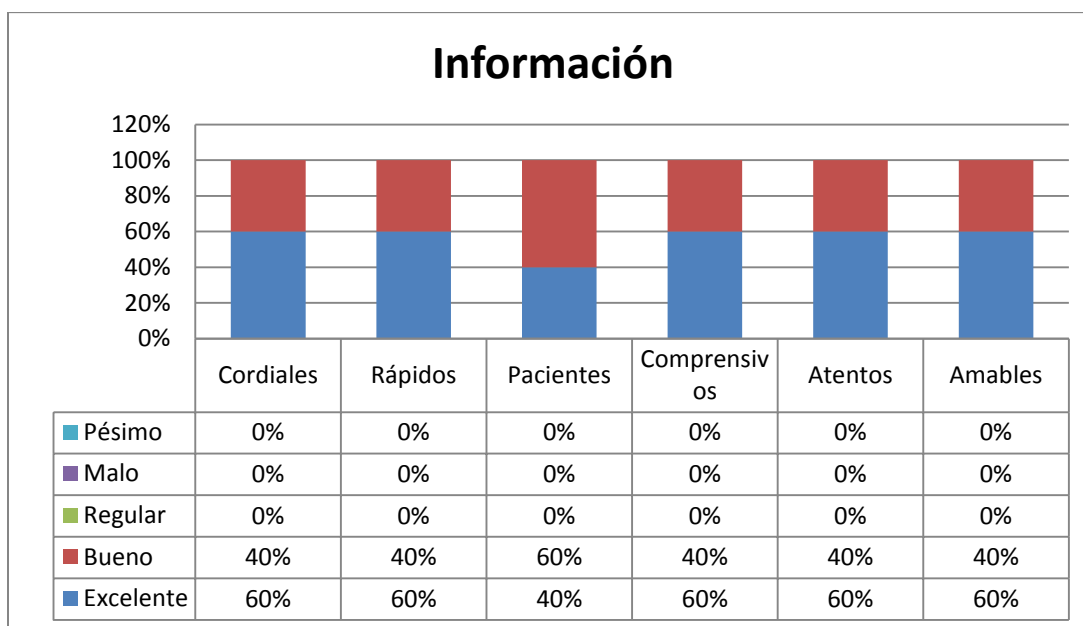
-A un 60% de Socios les pareció buena la rapidez, a un 40% les pareció excelente, con lo que se puede decir que existe rapidez en este servicio.

-De la misma manera, a un 60% de personas les parece excelente la paciencia y a un 40% les pareció bueno el servicio.

-El 60% de las personas encuestadas calificaron como excelente a los empleados y un 40% los calificó como buenos en cuanto a la pregunta de cuan atento son las personas que trabajan en Crédito.

- A un 60% de personas les pareció excelente la amabilidad con la que se les atendió, a la diferencia les pareció buena.

Gráfico 13. En el área de Información.



Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

Autor: Autores de la tesina.

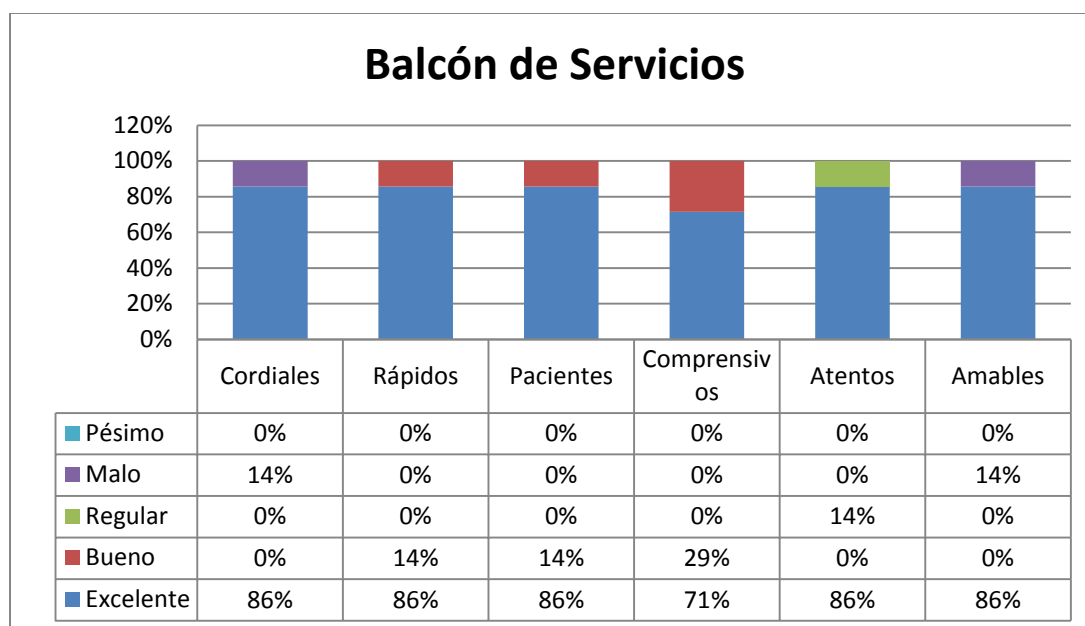
En cuanto a la cordialidad, rapidez, comprensión, atención y amabilidad, el 60% de los Socios y Usuarios lo califican como excelente, un 40% calificó al servicio de información como bueno, por otro lado a un 60% de encuestados respondió que

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.

califica como bueno a la paciencia con que se brindó el servicio, por lo que estimamos que se debería mejorar aunque se encuentra en un buen nivel de servicio y atención.

Gráfico 14. En el área del Balcón de Servicios.



Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

Autor: Autores de la tesina.

- En cuanto a la cordialidad del Área de Balcón de Servicios a un 86% de Socios y Usuarios les pareció excelente la atención brindada, pero un 14% calificó como malo el servicio.
- En cuanto a la rapidez y paciencia el 86% de encuestados lo califican como excelente, pero un 14% lo califica como bueno, lo cual es relativamente satisfactorio.
- Para un 71% de personas los empleados fueron comprensivos, calificando este servicio como excelente, y a un 29% les pareció buena la comprensión de los empleados.

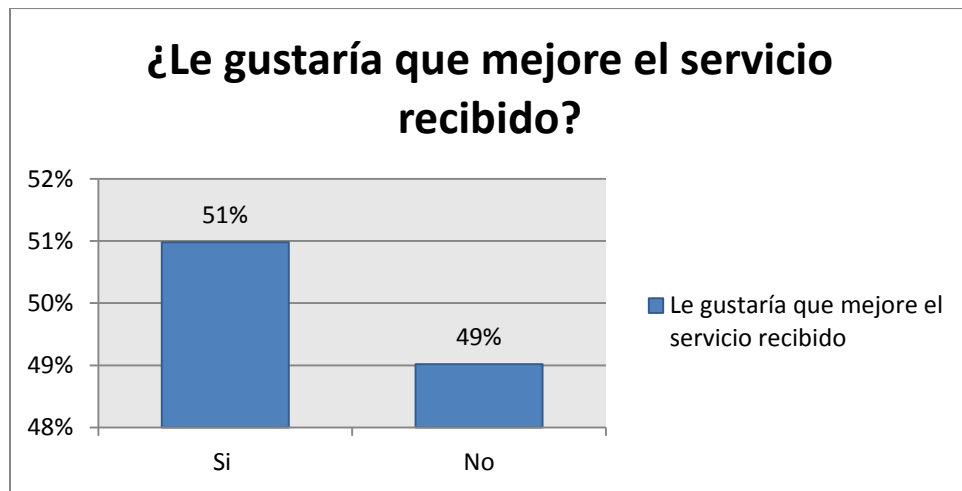
AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



- Un 86% de Socios y Usuarios cree que los empleados fueron muy atentos en esta área, pero a un 14% les pareció regular este aspecto, por lo que se debe de tratar de mejorar.
- Las personas calificaron la amabilidad de los empleados como excelente y a un 14% les pareció mala, por lo que se debería mejorar en cuanto a la amabilidad y la cordialidad.

Gráfico 15. ¿Le gustaría que mejore el servicio recibido?



Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

Autor: Autores de la tesina.

A un 51% de Socios les gustaría que mejore el servicio recibido, y a un 49% de personas no.

3.4. Conclusiones de la investigación.

- Como resultado de la investigación realizada, se puede concluir que en la Cooperativa Jardín Azuayo el nivel de servicio y atención brindado es relativamente bueno para los Socios y Usuarios, el 53% calificó el servicio como bueno, pero existen algunos aspectos en donde se podría mejorar y

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



que están ligados con la excelencia en el servicio y atención al Socio, ya que a un 4% la atención recibida les pareció aceptable y mala, además al 51% de personas les gustaría me mejore el servicio recibido.

- Uno de los aspectos en los cuales la Cooperativa tiene deficiencias es en la salutación por parte de los empleados, un 14% de personas respondieron que los empleados nunca o casi nunca saludan.
- Existe una falta de amabilidad y buena predisposición para responder ante una inquietud de los Socios o Usuarios.
- Deficiencia en la entrega de información correcta y clara para la obtención de un crédito.
- Presencia de poca cordialidad y amabilidad en el área de balcón de servicios, un 14% de Socios y Usuarios calificaron como malos estos aspectos.

3.5. Recomendaciones de la investigación.

- Mantener los niveles óptimos y mejorar la atención brindada, por medio de capacitación al personal, para llegar a la excelencia.
- Capacitar al personal del Departamento de Servicios Cooperativos para que reciban siempre al Socio o Usuario con un saludo.
- Los empleados tengan la predisposición y amabilidad necesaria para poder responder cualquier inquietud de Socios o Usuarios.
- El personal de la cooperativa entregue toda la información que necesita el Socio o Usuario para la realización de cualquier trámite, ya sea para la apertura de una cuenta o para la obtención de un crédito.
- Todos los empleados del Departamento de Servicios Cooperativos reciban capacitación en formas de tratar con amabilidad y cordialidad a sus clientes.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



CAPITULO IV

4. ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL SOCIO.

4.1. Elaboración del informe de la situación de las relaciones interpersonales entre empleados.

Por medio de la entrevista al Ing. Raúl Auquilla y también por la observación que se realizó en la Cooperativa se puede decir que las relaciones interpersonales son buenas debido a que no existen enemistades ni ningún tipo de discusiones entre los empleados, además de que ellos están capacitados para poder realizar las funciones de cualquiera de las áreas del Departamento de Servicios Cooperativos.

También se pudo observar que los empleados trabajan en equipo debido a que si alguien tiene problemas o dificultades para resolver trámites, los compañeros del departamento buscan alguna forma de resolverlo.

4.2. Elaboración del informe de la situación del nivel de satisfacción del Socio.

La mayoría de Socios y Usuarios que visitan la COAC JA son mujeres, tienen una edad promedio entre los 26 a 50 años de edad. Caja, que es el Área más usada, seguida por Balcón de Servicios, Crédito e Información, la mayor cantidad de personas que visitan la cooperativa lo hacen mensualmente. Para la mayoría de las personas encuestas el servicio recibido es bueno y excelente, pero no llena completamente las expectativas de las personas por lo que los Socios dijeron que si se puede mejorar el servicio.

En caja.- La cordialidad de los empleados fue calificada por los Socios y Usuarios en su mayoría como buena, en cuanto a la rapidez, amabilidad, paciencia, comprensividad y atención, pero se podría mejorar, un pequeño porcentaje dijo

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



que es regular la cordialidad, paciencia y atención, en cuanto a la amabilidad dijeron que es pésima.

Crédito.- La mayoría de personas encuestadas calificaron la cordialidad, rapidez, amabilidad, paciencia y atención, de los empleados de crédito como excelente, pero a un porcentaje le pareció regular la cordialidad y comprensividad, por lo que se debería mejorar un poco más para ir eliminando estas brechas.

Información.- En cuanto a la cordialidad, rapidez, comprensión, atención y amabilidad, la mayoría de los Socios y Usuarios lo califican como excelente y bueno, se encuentra en un buen nivel de servicio y atención.

Balcón de Servicios.- En tanto a la cordialidad, comprensión, amabilidad, atención, rapidez y paciencia del Área de Balcón de Servicios a la mayoría de Socios y Usuarios les pareció excelente, pero un pequeño porcentaje consideró malo el servicio recibido, en cuanto a amabilidad, calificaron la atención como regular, en este caso se debería analizar la atención y servicio que se está ofreciendo.

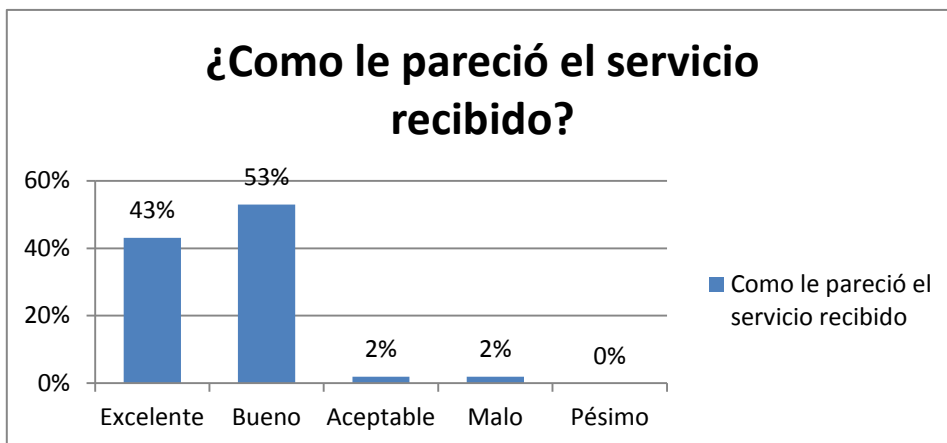
4.3. Elaboración de una propuesta de mejora.

Para la propuesta de mejora se considera los gráficos en donde el Socio califica la atención como: regular, mala y pésima; además se toma en cuenta otros gráficos de importancia para mejorar el servicio.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.

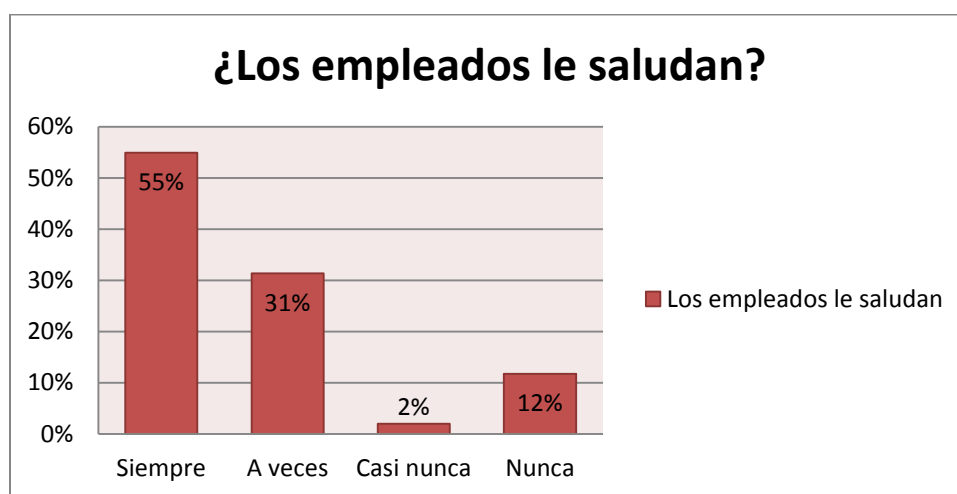
¿Cómo le pareció el servicio y atención que recibió?



Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

Autor: Autores de la tesina.

¿Cuándo usted recibe el servicio los empleados saludan?



Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

Autor: Autores de la tesina.

Señale como fue atendido, en una escala de:

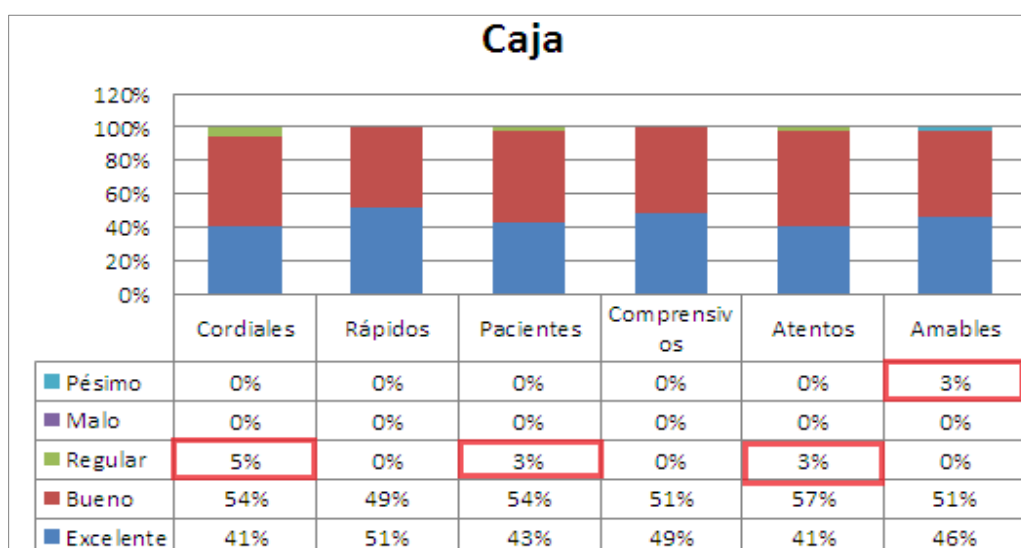
Excelente, bueno, regular, malo y pésimo, en las siguientes cualidades del personal.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.

Fabiola Romero C.

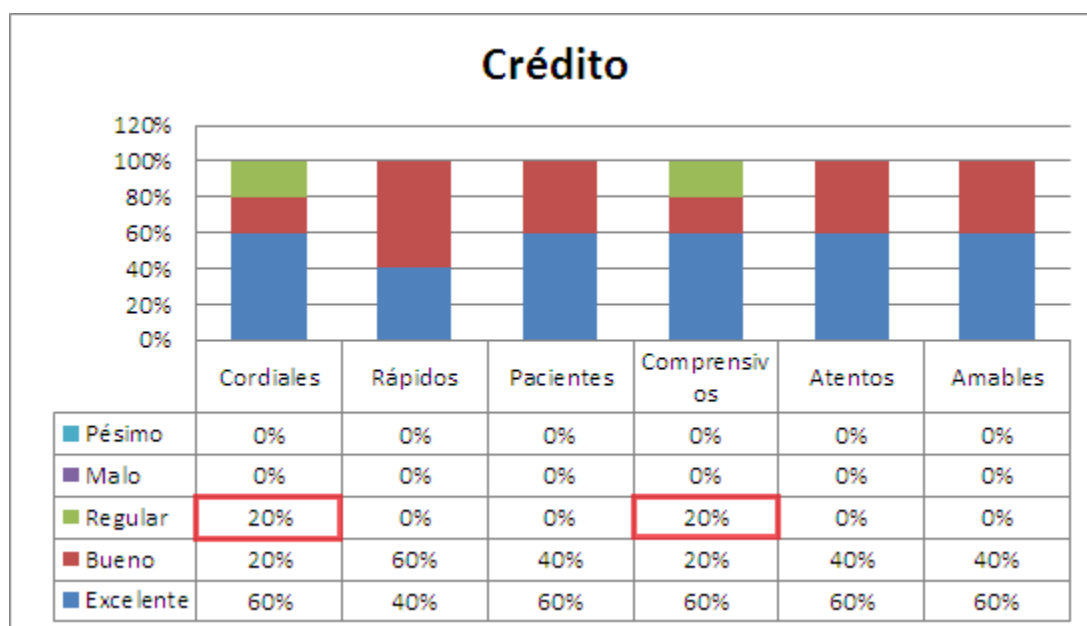
En el área de Caja.



Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

Autor: Autores de la tesina.

En el área de Crédito.



Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

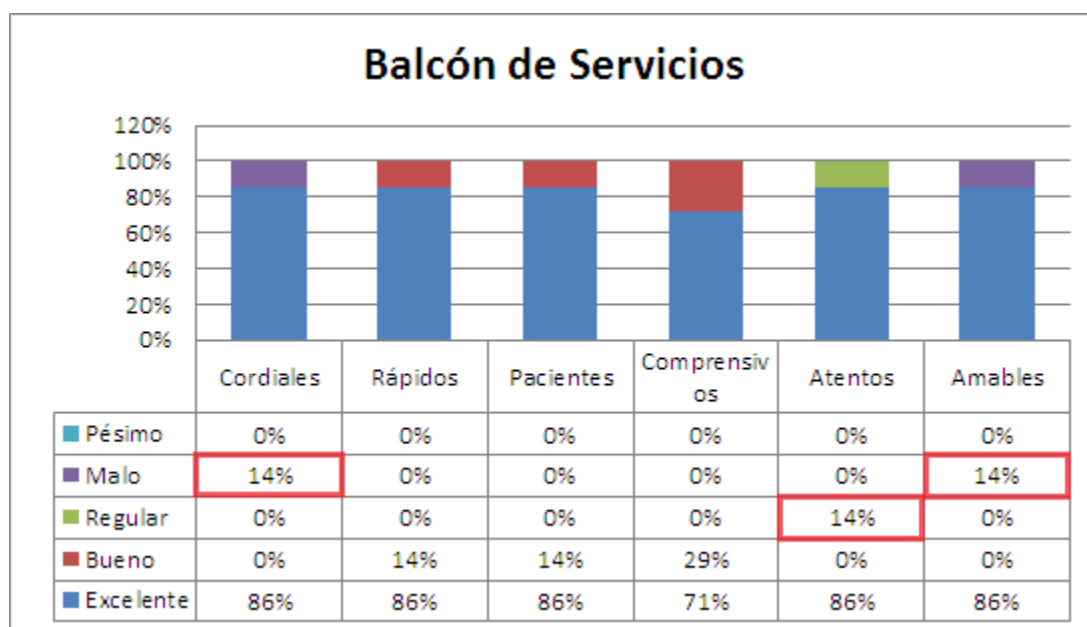
Autor: Autores de la tesina.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.

Fabiola Romero C.

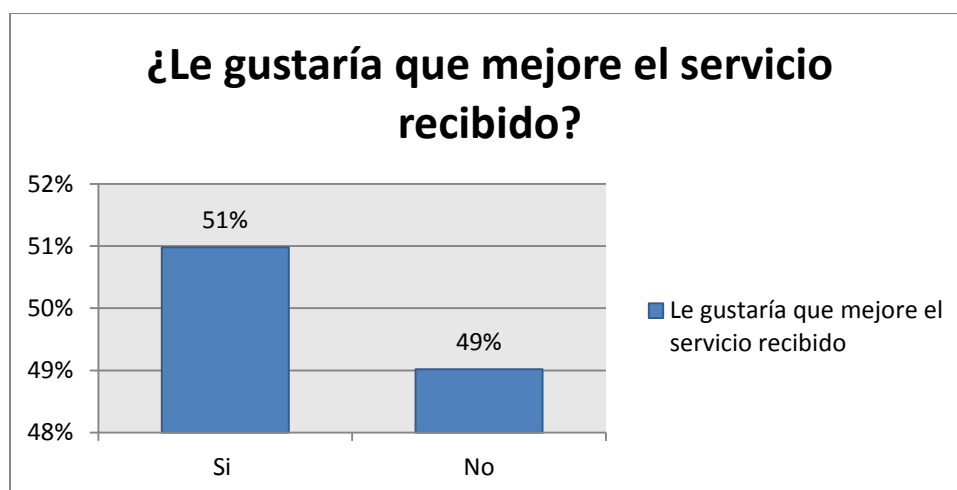
En el área del Balcón de Servicios.



Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

Autor: Autores de la tesina.

¿Le gustaría que mejore el servicio recibido?



Fuente: Investigación de Mercado a Socios de la COAC JA, 2013.

Autor: Autores de la tesina.

Una vez analizados los cuadros más representativos para la elaboración de la propuesta de mejora, se procede a realizar un proceso de servucción.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.

Fabiola Romero C.



4.3.1. Sistema de Servicio/Servucción

A continuación se presenta un cuadro de las actividades realizadas en cada Área, con el tiempo promedio que toma realizarlas y una propuesta de mejora:

Tabla 1. Área de Cajas

ACTIVIDAD	TIEMPO PROMEDIO	FALLO	MEJORA
Atención para personas especiales.	5 minutos	Que la caja este cerrada.	Abrir las cajas para atender a este tipo de Socios.
Depósitos.	2 minutos	En las cajas se mandan a cambiar las papeletas, por tachones o enmendaduras.	Implementar un sistema que permita retirar sin llenar papeletas.
Retiros	2 minutos	En las cajas se mandan a cambiar las papeletas, por tachones o enmendaduras.	Implementar un sistema que permita retirar sin llenar papeletas.
Cobro del SOAT.	15 minutos	El tiempo de cobro del SOAT, es demorado y también se solicita documentos como: copia de matrículas, del SOAT anterior lo que no sucede en otras entidades que ofrecen el mismo servicio	Buscar una alternativa que permita, reducir la solicitud de documentos, como un mejor sistema.
Bono Desarrollo Humano.	1 minutos	Es un fallo externo por cambios en el sistema de MIES, se debe informar y	Conversar con el MIES para que emita una campaña de

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



		comunicar.	información, y los beneficiarios no reclamen en la COAC de algo que es externo.
Pagos de giros.	2 minutos	Muchos de los giros que se envían, vienen con el nombre mal puesto por ende no se paga.	Capacitar a los Socios para el envío de giros por lo menos una vez al mes.
Matriculación Vehicular.	3 minutos	Que no se pueda pagar por fallas en el sistema.	Mejorar el sistema y la conectividad con este servicio.
Recaudaciones CNT.	3 minutos	Que no haya sistema cuando el Usuario o Socio quiera pagar. Que no se descuenten las cifras correctas de los convenios.	Que se trabaje en mejorar el sistema. Aclarar los convenios y ponerse de acuerdo para reducir inconvenientes.
Recaudaciones del RISE.	2 minutos	Que la persona no pueda pagar el RISE	Mejoramiento del sistema.
Ventanillas Compartidas.	6 minutos	El sistema informático que se implementa es débil y tiene continuas caídas, además en otros aliados a esta RED no brindan el mismo servicios.	Mejorar el sistema de Interconexión.
Transferencias Bancarias.	2 minutos	Que el sistema de la COAC no esté funcionando.	Dar una adecuada revisión y

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



			mantenimiento a la página de la COAC para que esté disponible.
--	--	--	----------------------------------------------------------------

Tabla 2. Área Crédito

ACTIVIDAD	TIEMPO PROMEDIO	FALLO	MEJORA
La revisión de la documentación	10 minutos	Cada vez que el Socio llega cambia de información dependiendo de la persona quien la atiende.	Que se tenga un registro claro de cada persona.
Llenado de solicitudes de crédito.	20 minutos	Existe rotación de personal en el Área de crédito, y por ende no tiene mucha experiencia para las solicitudes.	Hacer programas de capacitación al personal y evaluaciones para evitar la rotación.
Análisis e Informe Técnico.	20 minutos	Que el comité no se reúna	Capacitar al comité para que trabaje mejor cada seis meses.
Aprobación de créditos basados en el comité de crédito.	20 minutos	La calificación se lo hace de forma manual con las 5C de crédito y el sistema no lo realiza Las 5C.	Hacer que el sistema cuente con un programa que contenga las 5C de crédito.
Acreditaciones SPI (Convenios).	5 minutos	Que no se acredite a tiempo o que no se le entregue al Usuario todo el dinero por	Trabajar con la empresa del convenio para acordar ciertas

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



Sistema de Pagos Interbancario s.		errores de digitación de los contadores de la empresa.	pautas de funcionamiento mediante capacitación.
-----------------------------------	--	--------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

Tabla 3. Área de Balcón de Servicios

ACTIVIDAD	TIEMPO PROMEDIO	FALLO	MEJORA
Apertura de cuentas.	5 minutos	En la digitación el momento del ingreso de la solicitud. Se solicita planilla donde no determina una verdadera referencia de dirección.	Controlar el ingreso de datos, con un filtro en el sistema, para que brinde una información de calidad. Buscar alternativas, como un mapa de la dirección bajado de Google.
Emisión de tarjetas de débito.	3 minutos	El tiempo de espera corresponde de 12 a 14 días.	Adquisición de una máquina emisora para no pedir que se realice en la ciudad de Quito.
Claves de internet	2 minutos	Las personas dejan de pedir claves porque existen pocas personas que las entregan.	Aumentar el número de personas que entregan dichas claves.
Jardín Azuayo	5 minutos	Que la página no esté	Mejorar los sistemas

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



Web.		disponible.	informáticos como el ancho de banda.
Ahorros programados (Mi alcancía Segura)	5 minutos	Cambios en las tasas de ahorros.	Realizar reuniones para informar a las personas sobre cambios que pueden darse.
Reclamos	10 minutos	Utilizan un programa interno llamado ROS, que se ha vuelto un cuello de botella para responder con efectividad a los Socios.	Implementar un proceso sencillo que permita responder con efectividad los reclamos de los Socios.
Certificados de Depósito	5 minutos	Cambian las tasas de interés, lo que disgusta a los Socios.	Si se cambian las tasas de interés, cambiar a los nuevos contratos no a todos.
Acreditaciones del IESS	Al instante	Se depende de terceros y no envían las acreditaciones a tiempo.	Establecer un convenio con cláusulas que permitan cumplir con el compromiso adquirido con los Socios.

4.3.2. Propuesta.

Para la mejora del servicio y atención al Socio y Usuario en la Cooperativa se presenta la siguiente propuesta con la cual la Institución contará con una

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



herramienta que le permita ser más competitiva en el mercado de servicios cooperativos.

Esta propuesta proporcionara a los empleados obtener conocimientos para mejorar el servicio y la atención que brindan a los Socios y Usuarios.

- Plan de capacitación al personal en cuanto a la calidad en atención y servicio al Socio.

Este plan de capacitación se debe dar énfasis en:

- **La cortesía en la atención.-** Para esto el funcionario de la Cooperativa debe recibir bien al Socio o Usuario creando un ambiente amistoso para lo cual debe mejorar: la salutación, amabilidad, cortes, comprensivo, rapidez, servicial, comprensivo.
- **La empatía en el trato.-** Empezar con un saludo y al terminar de realizar la transacción ser agradecidos con el Socio o Usuario por utilizar los servicios de la cooperativa, además recibir al Socio siempre con una sonrisa.
- **Mantener buenas relaciones con el Socio o Usuario.-** Hacerle sentir que es importante y tratarle con respeto.

La capacitación se la puede realizar durante un tiempo de una semana, después de la jornada de trabajo, tres horas diarias, es necesario contar con ciertas condiciones logísticas como: el transporte para los empleados que no cuentan con vehículo propio, el coffee break, el director de la capacitación, entre otros.

La capacitación además puede englobar:

- Técnicas de servicio y atención al Socio.
- Técnicas para mejorar la atención.
- Relaciones interpersonales.
- Liderazgo, trabajo en equipo.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. Conclusiones:

- Como resultado de la investigación se puede concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo cuenta con un nivel aceptable en cuanto al servicio y atención que se le da al Socio y Usuario, debido a que el 53% de los encuestados, calificó el servicio como bueno, pero el 4% calificó como malo y pésimo, con lo cual se puede decir que esta Institución brinda un buen nivel de servicio y atención.
- En el Área de Caja la cordialidad, paciencia, rapidez, atención y comprensión con que se brinda el servicio es buena y excelente, pero la amabilidad para un 3% es pésima y para un 5% la cordialidad es regular, en el Área de Crédito no se cuenta con buena atención debido a que la cordialidad y la comprensión según los resultados obtenidos el 20% de personas califican estas cualidades como regular. Al igual que el Área de Balcón de Servicios el 14% de personas calificaron la cordialidad y amabilidad como un servicio malo y atención regular, siendo estos factores importantes a considerar para poder mejorar el servicio y la atención brindada. En cambio se puede decir que en el Área de Información se calificó como bueno y excelente: la amabilidad, cordialidad, rapidez, ser atentos, pacientes, comprensivos; lo cual muestra que en esta área se está trabajando correctamente.
- Los Socios y Usuarios usan en mayor parte el área de caja, seguido por balcón de servicios, crédito e información, a través del análisis de servucción se detectaron posibles fallas en el área de Cajas: no tener todas las ventanillas abiertas, poca información sobre el bono, errores en los pagos de giros por falta de capacitación a los usuarios, fallas en los sistemas de la Cooperativa en cuanto a la matriculación, pago del SOAT,

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



RISE, y mala interconexión de ventanillas compartidas; en el área de Crédito existe: deficiente información en base de datos de los Socios y rotación de personal; en el área de Balcón de Servicios: deficiencias en el ingreso de datos para la apertura de cuentas y fallas en la página WEB.

- A la mayoría de Socios y usuarios les pareció el trato bueno, no obstante les gustaría que se mejoren algunos aspectos como: la salutación de los empleados, la atención y que les den la información clara de los documentos que se necesitan para un trámite.
- En general el tiempo en que se atendió a la mayoría de Socios y Usuarios fue relativamente corto por lo cual se sienten satisfechos.

5.2. Recomendaciones:

- Seguir manteniendo en el servicio y atención un nivel aceptable y mejorar los indicadores en los cuales si existe deficiencias a través de la propuesta de mejora.
- Capacitar al personal del Área de Cajas en cuanto a la amabilidad para mejorar el servicio brindado. De igual manera capacitar al personal de las Áreas de Crédito y Balcón de Servicios en los indicadores en los cuales existen deficiencias y en el Área de Información lo preferible es seguir manteniendo los niveles con los que se ha estado trabajando debido a que son calificados como buenos y excelentes.
- Revisar el proceso de Servucción del servicio que se brinda, en el Área de Cajas: mantener abiertas las ventanillas sobre todo para personas especiales, conversar con el MIES para que brinde más información a los usuarios del bono solidario, colocar un folleto de información en la página WEB sobre giros para capacitar a las personas que lo realizan, dar un mantenimiento a los sistemas de cobros del RISE y matriculación, también mejorar la interconexión de las ventanillas compartidas; en el Área de

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



Balcón de Servicios controlar el ingreso de datos de Socios en el sistema por medio de un filtro y mejorar el ancho de banda en la JAWEB.

- Además es necesario que el personal reciba un curso de capacitación en cuanto a la salutación y trato al Socio, dado que a las personas les disgusta que no se les reciba con un saludo, también es necesario que el personal se capacite en formas de brindar la información correcta, para que en el momento de otorgar la información solo se de lo necesario y de forma clara.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



BIBLIOGRAFÍA

[En línea]. - 5 de Abril de 2013. - <http://www.definicion.org/evaluacion>.

[En línea]. - 5 de Abril de 2013. - <http://www.rivassanti.net/curso-ventas/servicio-al-cliente.php>.

[En línea]. - 5 de Abril de 2013. - <http://www.definicion.org/analisis>.

[En línea]. - 5 de Abril de 2013. - <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/S/SERVUCCI%C3%93N-554/>.

ARNOLETO Eduardo Jorge Administración de la Producción Como Ventaja Competitiva [Libro]. - [s.l.] : Eumed.net, 2007. - pág. 28.

c [Libro].

CHIAVENATO Idalberto ADMINISTRACIÓN [Libro]. - [s.l.] : McGraw-Hill. - Tercera : pág. 324.

COUSO Paz Renata Servicio al Cliente [Libro]. - [s.l.] : Ideaspropias, 2005. - I : pág. 1.

<http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/S/SERVUCCI%C3%93N-554/> [En línea].

<http://www.definicion.org/analisis> [En línea].

<http://www.definicion.org/evaluacion> [En línea].

<http://www.rivassanti.net/curso-ventas/servicio-al-cliente.php> [En línea].

MALHOTRA Naresh Investigación de Mercados [Libro]. - México : PEARSON-Prentice Hall, 2008. - Quinta : pág. 299.

MALHOTRA Naresh Investigación de Mercados [Libro]. - México : PEARSON-PrenticeHall, 2008. - pág. 7.

NAMAKFOROOSH Mohammad Naghi Metodología de la Investigación [Libro]. - México : LIMUSA, Noriega Editores, 2005. - Segunda : pág. 89.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.

ANEXOS





Anexo 1. ENCUESTA.

**ENCUESTA PARA EVALUAR EL SERVICIO Y ATENCION AL SOCIO,
BRINDADO EN LA COAC JARDIN AZUAYO**

1. Sexo:

Masculino ☐ Femenino ☐

2. Usted es Socio(a) de esta institución. (Si no lo es pase a la 4.)

SI _____ NO _____

3. ¿Si su respuesta es afirmativa, que tiempo es Socio?

Menos un mes _____
De 1 a 6 meses _____
De 7 meses a 1 año _____
De 1 a 5 años _____
Más de 5 años _____

4. ¿Por favor marque con una X donde fue atendido?

Caja _____ Crédito _____ Información _____ Balcón de Servicios _____

5. ¿Su edad esta entre?

Menor de 18 _____
Entre 18 y 25 _____
Entre 26 y 35 _____
Entre 36 y 50 _____
Mayor de 51 _____

6. ¿Con que frecuencia Ud. Visita la COAC JA?

Semanalmente _____
Quincenalmente _____
Mensualmente _____
Otros (especifique) _____

7. ¿Cómo le pareció el servicio y atención que recibió?

Excelente _____
Bueno _____

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



Aceptable _____
 Malo _____
 Pésimo _____

8. ¿El tiempo de espera para que le atiendan fue?

Hasta 5 minutos _____
 De 5 a 10 minutos _____
 De 10 a 20 minutos _____
 Más de 20 minutos _____

9. ¿Cuándo usted recibe el servicio los empleados saludan?

(4) Siempre _____
 (3) A veces _____
 (2) Casi nunca _____
 (1) Nunca _____

10. Señale como fue atendido, en una escala de:

Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), Pésimo (1).

Caja	Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Pésimo (1)
Cordiales					
Rápidos					
Pacientes					
Comprensivos					
Atentos					
Amables					

Crédito	Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Pésimo (1)
Cordiales					
Rápidos					
Pacientes					
Comprensivos					
Atentos					
Amables					

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
 Fabiola Romero C.



Información	Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Pésimo (1)
Cordiales					
Rápidos					
Pacientes					
Comprensivos					
Atentos					
Amables					

Balcón de servicios	Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Pésimo (1)
Cordiales					
Rápidos					
Pacientes					
Comprensivos					
Atentos					
Amables					

11. ¿Le gustaría que mejore la atención que recibió?

SI _____ NO _____

12. ¿En caso afirmativo en que le gustaría que mejore el servicio?

GRACIAS POR SU AYUDA

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



Anexo 2. TABULACIÓN DE LA ENCUESTA.

ENCUESTA PARA EVALUAR EL SERVICIO Y ATENCION AL SOCIO,
BRINDADO EN LA COAC JARDIN AZUAYO.

1. Sexo:

Pregunta 1	Sexo	Encuestados	%
	Masculino	127	33%
	Femenino	253	67%
	Total	380	100%

2. Usted es socio(a) de esta institución. (Si no lo es pase a la 4.)

Pregunta 2	¿Es Socio de la Cooperativa?	Encuestados	%
	Si	328	86%
	No	52	14%
	Total	380	100%

3. ¿Si su respuesta es afirmativa, que tiempo es Socio?

Pregunta 3	¿Qué tiempo es Socio?	Encuestados	%
	Menos de 1 mes	15	5%
	De 1 a 6 meses	31	9%
	De 7 m. a 1 año	24	7%
	De 1 año a 5 años	144	44%
	Más de 5 años	114	35%
	Total	328	100%

4. ¿Por favor marque con una X donde fue atendido?

Pregunta 4	Área en la que recibió el servicio	Encuestados	%
	Caja	267	70%
	Crédito	35	9%
	Información	21	6%
	Balcón de Servicios	56	15%
	Total	380	100%

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



5. ¿Su edad esta entre?

Pregunta 5	Edad	Encuestados	%
	Menos de 18	7	2%
	18-25	67	18%
	26-35	127	33%
	36-50	97	25%
	mayor 51	82	22%
	Total	380	100%

6. ¿Con que frecuencia Ud. Visita la COAC JA?

Pregunta 6	Frecuencia con que visita la Cooperativa	Encuestados	%
	Semanalmente	134	35%
	Quincenalmente	52	14%
	Mensualmente	156	41%
	Otros	37	10%
	Total	380	100%

7. ¿Cómo le pareció el servicio y atención que recibió?

Pregunta 7	Como le pareció el servicio recibido	Encuestados	%
	Excelente	164	43%
	Bueno	201	53%
	Aceptable	7	2%
	Malo	7	2%
	Pésimo	0	0%
	Total	380	100%

8. ¿El tiempo de espera para que le atiendan fue?

Pregunta 8	Cuál fue el tiempo de en qué le atendieron	Encuestados	%
	Hasta 5 min.	246	65%
	5-10 min.	89	24%
	10-20 min.	15	4%
	Más de 20 min.	30	8%

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



	Total	380	100%
--	--------------	------------	-------------

9. ¿Cuándo usted recibe el servicio los empleados saludan?

Pregunta 9	Los empleados le saludan	Encuestados	%
	Siempre	209	55%
	A veces	119	31%
	Casi nunca	7	2%
	Nunca	45	12%
	Total	380	100%

10. Señale como fue atendido, en una escala de:

Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), Pésimo (1).

CAJA	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Cordiales	41%	54%	5%	0%	0%
Rápidos	51%	49%	0%	0%	0%
Pacientes	43%	54%	3%	0%	0%
Comprensivos	49%	51%	0%	0%	0%
Atentos	41%	57%	3%	0%	0%
Amables	46%	51%	0%	0%	3%

CRÉDITO	5	4	3	2	1
Cordiales	60%	20%	20%	0%	0%
Rápidos	40%	60%	0%	0%	0%
Pacientes	60%	40%	0%	0%	0%
Comprensivos	60%	20%	20%	0%	0%
Atentos	60%	40%	0%	0%	0%
Amables	60%	40%	0%	0%	0%

INFORMACIÓN	5	4	3	2	1
Cordiales	60%	40%	0%	0%	0%
Rápidos	60%	40%	0%	0%	0%
Pacientes	40%	60%	0%	0%	0%
Comprensivos	60%	40%	0%	0%	0%
Atentos	60%	40%	0%	0%	0%

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



Amables	60%	40%	0%	0%	0%
---------	-----	-----	----	----	----

BALCÓN DE SERVICIOS	5	4	3	2	1
Cordiales	86%	0%	0%	14%	0%
Rápidos	86%	14%	0%	0%	0%
Pacientes	86%	14%	0%	0%	0%
Comprensivos	71%	29%	0%	0%	0%
Atentos	86%	0%	14%	0%	0%
Amables	86%	0%	0%	14%	0%

11. ¿Le gustaría que mejore la atención que recibió?

Pregunta 11	Le gustaría que mejore el servicio recibido	Encuestados	%
	Si	194	51%
	No	186	49%
	Total	380	100%

12. ¿En caso afirmativo en que le gustaría que mejore el servicio?

- Que el personal de la Cooperativa reciba al Socio con un saludo, antes de que el Socio o Usuario lo haga, ya que es lo que usualmente ocurre.
- Prestar más atención a lo que dice el Socio y responder de forma clara las inquietudes, con más paciencia.
- Atender al Socio con buen genio y amabilidad, con esto se logra crear un ambiente de confianza. Lo cual puede generar una fidelización por parte del Socio con el tiempo.
- Dar la información necesaria que solicita el Socio para realizar un trámite, con esto se evita que el Socio regrese a la Cooperativa más de un día solo para poder entregar los documentos necesarios para realizar un trámite.
- Agilizar la atención que se brinda al Socio.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



- Eliminación del llenado de papeletas para el pago de una cuota del crédito, con esto los Socios realizan esta transacción de una forma más rápida.
- Implementación de más esferos para el llenado de papeletas, debido que en ciertas horas del día hay muchos Socios que necesitan llenar las papeletas, pero hay pocos esferos por lo cual para el Socio esto significa una demora.
- En el Balcón de Servicios es necesario que se entreguen tickets, de esta forma se respetan los turnos y el Socio se va a sentir más cómodo porque ya sabe que tiene su turno y que nadie se va a meter.
- Que los guardias controlen un poco más las filas, debido a que hay personas que no respetan y se meten, y esto provoca que el Socio se sienta un poco molesto debido a que tiene que esperar más para ser atendido, además de que esto les parece una falta de respeto por parte de las personas que no respetan las filas.
- Es necesario que todas las cajas funcionen en días en los cuales hay muchos Socios que necesitan los servicios de caja.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



DISEÑO DE TESIS.

1. TEMA

EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL SOCIO DE LA OFICINA PRINCIPAL DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO” PERÍODO 2013.

1.1 SELECCIÓN Y DELIMITACIÓN DEL TEMA.

Características:

1. Actualidad.

Hoy en día existe mucha competencia en cuanto a las instituciones financieras, las cuales brindan servicios similares, por lo cual es conveniente ofrecer el mejor servicio a los socios o clientes para distinguirse de la competencia.

2. Oportunidad.

Con este tema de tesis la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo puede medir el nivel de satisfacción y percepción del Socio, de la misma forma mejorar los sistemas de producción de los servicios.

3. Trascendencia.

Con un buen servicio y atención en la COAC Jardín Azuayo, los clientes tendrán un mejor nivel de satisfacción, al recibir los servicios de esta institución, lo que logrará una fidelización de clientes para la Institución.

Criterios para la Delimitación:

- 1. Contenido de Tesis:** Investigación de mercado, servicio y atención al Socio.
- 2. Campo de Aplicación:** Área de Cajas, Crédito y de Información.
- 3. Espacio:** Institucional “Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.”

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



4. Período: 2013.

5. Título de la Tesis: Evaluación del Servicio y Atención al Socio de la oficina principal de la “COAC JARDÍN AZUAYO” período 2013.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.

1.2.1 Justificación académica

El tema se justifica académicamente porque mediante su ejecución ayuda a aplicar los conocimientos adquiridos en: Administración del Talento Humano, Marketing, etc., además de adquirir nuevos conocimientos y destrezas en temas similares.

1.2.2 Justificación institucional

El tema se justifica institucionalmente porque está orientado a resolver una necesidad en cuanto al desempeño del personal y satisfacción del cliente, ya que en toda empresa o institución es necesaria la evaluación del personal y nivel de servicio y atención al Socio o Cliente, para obtener una mejor eficiencia dentro de la empresa o institución, generando fidelización de Clientes, rentabilidad para la empresa y utilidad para el Cliente.

1.2.3 Impacto social

El impacto social de la tesis serán los clientes llamados Socios en la cooperativa.

- **Clientes (Socios):** Mediante la evaluación que se realice al personal se podrá implementar en la Cooperativa propuestas para mejorar la atención y servicio al Socio, logrando la satisfacción de estos en cuanto a la atención que reciben, además permitirá que la institución tenga: más Socios, mayor control, en general más información y conocimiento.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



1.2.4 Justificación personal

Nuestro tema tiene una justificación personal debido a que este estudio lo vimos durante el curso de graduación y durante nuestra carrera universitaria, ya que en Administración de empresas es indispensable tener un buen servicio y atención al cliente, empleados, compañeros y a las personas en general.

1.2.5 Factibilidad

Este tema se puede aplicar en esta organización debido a que se tiene toda la apertura para su estudio. Además para la factibilidad académica se cuenta con los conocimientos necesarios para la realización de este estudio, y también se cuenta con factibilidad económica debido a que este trabajo de investigación no demanda muchos recursos económicos y en los que se incurran (copias, transporte, encuestas, tabulación de datos, etc.), serán cubiertos con el presupuesto de quienes realizamos la investigación.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

- ✓ Evaluar el servicio y atención al Socio de la oficina principal de la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO” período 2013.

2.2 Objetivos específicos

- ✓ Evaluar el nivel actual de servicio y atención al Socio que brinda la cooperativa, el grado de satisfacción, percepción del Socio y los procesos de servucción.
- ✓ Diagnosticar las deficiencias encontradas.
- ✓ Analizar los resultados obtenidos por parte de los Socios.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



- ✓ Elaborar un informe de la situación de las relaciones interpersonales entre empleados.
- ✓ Elaborar un informe de los resultados encontrados.
- ✓ Brindar una propuesta de mejora para el servicio y atención al cliente.

3. MARCO TEORICO

- **Selección de los conceptos claves**

- ✓ Investigación Exploratoria.
- ✓ Cuestionario.
- ✓ Comunicación.
- ✓ Investigación de Mercado.
- ✓ Sistema de Servucción.
- ✓ Servicio al Cliente.
- ✓ Evaluación.
- ✓ Análisis.

INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.

El objetivo principal de la investigación exploratoria es captar una perspectiva general del problema. Este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos subproblemas, más precisos hasta en la forma de expresar las hipótesis. Muchas veces se carece de información precisa para desarrollar buenas hipótesis. La investigación exploratoria se puede aplicar para generar el criterio y dar prioridad a algunos problemas.

El estudio exploratorio también es útil para incrementar el grado de conocimiento del investigador respecto al problema. (NAMAKFOROOSH, 2005)

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



CUESTIONARIO.

Un cuestionario, ya sea que se llame programa, formato para entrevista o instrumento de medición, es un conjunto formalizado de preguntas para obtener información de los encuestados. (MALHOTRA, 2008)

COMUNICACIÓN.

La comunicación se aplica en todas las funciones administrativas, pero es particularmente importante en la función de dirección, ya que representa el intercambio de pensamiento e información para proporcionar comprensión y confianza mutuas además de buenas relaciones humanas. La comunicación implica intercambio de hechos, opiniones y emociones entre dos o más personas; también se define como interrelaciones mediante palabras, letras, símbolos o mensajes y como medio para que los miembros de una organización compartan significados y comprensión con los demás. (CHIAVENATO Idalberto)

INVESTIGACIÓN DE MERCADO.

Investigación de mercados es la Identificación, recopilación, análisis, difusión y uso sistemático y objetivo de la información, con el propósito de ayudar a la administración a tomar decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas (y oportunidades) de marketing. (MALHOTRA, 2008)

SISTEMA DE SERVUCCIÓN.

Servucción es un neologismo propuesto por P.Eiglier y E. Langeard para designar el proceso de “fabricación” de un servicio, de forma equivalente a producción, que es como llamamos al proceso de elaboración de un “producto”. (ARNOLETO, 2007)

Neologismo referido al Marketing de servicios. Proceso de elaboración de un servicio, es decir, toda la organización de los elementos físicos y humanos en la

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



relación cliente - empresa, necesario para la realización de la prestación de un servicio y cuyas características han sido determinadas desde la idea concebida, hasta la obtención del resultado como tal (el servicio). En la Servucción, el consumidor está implicado en la fabricación del servicio. Es primordial y su presencia es indispensable. 2."Nombre dado al proceso productivo de los servicios". (htt3)

SERVICIO AL CLIENTE.

“El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo.” (COUSO, 2005)

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

- Realizar Encuestas: Determinar de manera periódica cuáles son los servicios que el cliente demanda para **identificar los posibles servicios a ofrecer**.
- Establecer la importancia que le da el consumidor a cada servicio.
- La empresa debe tratar de compararse con sus competidores más cercanos para detectar verdaderas oportunidades para adelantarse y ser los mejores en el mercado.
- El **valor percibido** por el cliente es la valoración total que el cliente realiza de la utilidad de un producto basada en la percepción de lo que se recibe y se da a cambio. Este valor total comprende tres dimensiones:
 - Valor de compra: El cliente se pregunta cuanto valor le reportará determinado producto.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



- Valor de uso: Se relaciona con la satisfacción que produce un producto durante su uso.
- Valor final: Es la satisfacción que reporta al cliente después del consumo total. (htt2)

EVALUACIÓN.

Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas. Se aplica ex ante (antes de), concomitante (durante), y ex post (después de) de las actividades desarrolladas. En la planeación es el conjunto de actividades, que permiten valorar cuantitativa y cualitativamente los resultados de la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo y los Programas de Mediano Plazo en un lapso determinado, así como el funcionamiento del propio Sistema Nacional de Planeación. El periodo normal para llevar a cabo una evaluación es de un año después de la aplicación de cada Programa Operativo Anual. Fase del proceso administrativo que hace posible medir en forma permanente el avance y los resultados de los programas, para prevenir desviaciones y aplicar correctivos cuando sea necesario, con el objeto de retroalimentar la formulación e instrumentación. (htt)

ANÁLISIS.

Distinción y separación completa de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos. Descomposición.

Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con él. (htt1)

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



4. PROBLEMATIZACION

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, tiene la necesidad de medir el nivel actual de servicio y atención al Socio, la satisfacción y la percepción que este tiene al recibir los servicios brindados.

5. METODOLOGIA

En este estudio las técnicas a usar serán: técnicas Cuantitativas y cualitativas

Cuantitativas.- referido a la formulación de encuestas con datos numéricos.

Cualitativas.- referidas al análisis de los datos depurados, sugerencias, opiniones, etc.

6. RESULTADOS

Con este estudio se pretende brindar a la COAC Jardín Azuayo un análisis claro y una propuesta para mejorar el servicio y atención al socio, de esta manera lograr ser más competitivo en el mercado, y brindar los medios para la toma de decisiones que mejoren el servicio a los socios.

7. ESQUEMA TENTATIVO O PLAN DE TRABAJO

Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, actualmente es una de las más grandes del país, ha crecido considerablemente durante los últimos años y se ha extendido a varias provincias Ecuatorianas, en cuanto al manejo del servicio y atención al Socio, esta Organización cuenta desde el año anterior con el Departamento de Servicios Cooperativos, dirigido por la Econ. Nelly Molina y el Econ. Juan Carlos Urgilés, dicho departamento cuenta con información pero no la suficiente para medir el nivel de Atención y Servicio al Socio, y en función de ello tomar decisiones estratégicas que conlleven al desarrollo de la Institución, es por esto que realizamos este estudio para mejorar el nivel de satisfacción de quienes

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.



reciben los servicios de la Cooperativa, ya que al contar con un Socio satisfecho se puede incrementar el número de personas que reciben los servicios de la COAC Jardín Azuayo, en cambio si se tiene un Socio insatisfecho esto provoca la pérdida en mayor cuantía de los mismos.

En uno de los principios de la Cultura de esta organización se menciona: “La Cooperativa busca de manera sostenida mejorar la eficiencia y calidad de los servicios y la satisfacción de los Socios”⁴ por lo que es de suma importancia el correcto Servicio y Atención al Socio, ya que de ello depende la satisfacción completa de los mismos y de la Institución en sí.

1. CAPITULO I: Antecedentes

Antecedentes históricos.

Planificación Estratégica.

Estructura Organizacional.

Cultura Organizacional.

Áreas del Departamento de Servicios Cooperativos.

Servicios que Ofrece.

2. CAPITULO II: Diagnóstico Actual de los servicios y atención al Socio en la Cooperativa Jardín Azuayo.

2.1 Estudio exploratorio de las relaciones entre empleados en áreas de servicio y atención al Socio.

2.2 Diagnóstico del Departamento de Servicios Cooperativos.

3. CAPITULO III: Diagnóstico de la atención brindada a los Socios.

a. Definición de la problematización y objetivos de la investigación de mercados.

b. Recolección de la información de los Socios.

i. Definición del tamaño de muestra y estructuración de la encuesta.

c. Análisis de los resultados obtenidos.

⁴ Cultura de la Organización de la Cooperativa Jardín Azuayo

AUTORAS:

Erika Paredes Q.

Fabiola Romero C.



- i. Tabulación de los datos.
- d. Conclusiones de la investigación.
- e. Recomendaciones de la investigación.

4. CAPITULO IV: Elaboración de la propuesta de mejora del servicio y atención al Socio.

- a. Elaboración del informe de la situación de las relaciones interpersonales entre empleados.
- b. Elaboración del informe de la situación del nivel de satisfacción del Socio.
- c. Elaboración de una propuesta de mejora.
 - i. Sistema de Servucción.
 - ii. Propuesta.

5. CAPITULO V: Conclusiones y Recomendaciones.

- a. Conclusiones
- b. Recomendaciones.

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.

8. CRONOGRAMA.

CRONOGRAMA DE TRABAJO																										
SEMANA 1							SEMANA 2							SEMANA 3							SEMANA 4					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
Visita a la empresa para acordar los días de la elaboración de las encuestas y el estudio. - Pedido del Oficio para la asignación del Director de tesis en Secretaría.							Entrega del oficio al Director. -Revisión del diseño de tesis.							Recolección de la información de la empresa, Revisión del contenido de las encuestas y determinación del tamaño de							Entrega del diseño de tesis, y elaboración de la problematización de la Investigación de Mercado.					
Realización del capítulo I							Realización del capítulo II.							Revisión de los Capítulos							Realización del capítulo III					
Levantamiento de las encuestas.							Revisión de la Tesis en general.							Elaboración de Conclusiones y Recomendaciones.							Revisión del contenido de la Tesis					
Empastado.							Entrega de la Tesis.																			

AUTORAS:

Erika Paredes Q.
Fabiola Romero C.